

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

\*\*\*\*\*

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565) จากการสุ่มเก็บตัวอย่างจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 100

**เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด  
ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก  
ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง  
ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย  
ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**การหาค่าเฉลี่ย**

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก  
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง  
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย  
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

**ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบประเมิน**

(n=233)

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 139        | 59.66  |
| หญิง | 94         | 40.34  |
| รวม  | 233        | 100    |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 59.66 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 40.34

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

(n = 233)

| อายุ          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 14         | 6.01   |
| 21 – 40 ปี    | 108        | 46.35  |
| 41 – 60 ปี    | 53         | 22.75  |
| 60 ปีขึ้นไป   | 58         | 24.89  |
| รวม           | 233        | 100    |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 46.35 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.89 อายุ 41-60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.01

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=233)

| ระดับการศึกษาสูงสุด                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา                         | 68         | 29.18  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 86         | 36.91  |
| ปริญญาตรี                          | 77         | 33.05  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 2          | 0.86   |
| รวม                                | 233        | 100    |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 36.91 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 33.05 ระดับประถมศึกษา จำนวน 68 คน คิด เป็นร้อยละ 29.18 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=233)

| สถานภาพของผู้มารับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|--------------------------|------------|------------|
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร    | 70         | 30.04      |
| ผู้ประกอบการ             | 113        | 48.50      |
| ประชาชนผู้รับบริการ      | 50         | 21.46      |
| องค์กรชุมชน              | -          | -          |
| อื่น ๆ                   | -          | -          |
| <b>รวม</b>               | <b>233</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา คือเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 30.04 และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.46

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเวลา

(n=233)

| ด้านเวลา                                 | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------|-------------------------|------------------|
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.57                    | มากที่สุด        |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ             | 4.54                    | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                               | <b>4.55</b>             | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.57$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.54$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n=233)

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                  | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
| 1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 4.57                    | มากที่สุด        |
| 2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                         | 4.58                    | มากที่สุด        |
| 3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน          | 4.76                    | มากที่สุด        |
| รวม                                                                      | 4.64                    | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.76$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.58$ ) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.57$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                                                | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
| 1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                              | 4.91                    | มากที่สุด        |
| 2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                      | 4.69                    | มากที่สุด        |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น            | 4.74                    | มากที่สุด        |
| 4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.83                    | มากที่สุด        |
| 5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                       | 4.77                    | มากที่สุด        |
| รวม                                                                                                    | 4.79                    | มากที่สุด        |

(n=233)

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.91$ ) อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.83$ ) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.77$ ) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.74$ ) และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=233)

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                      | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
| 1. ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ  | 4.84                    | มากที่สุด        |
| 2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก    | 4.82                    | มากที่สุด        |
| 3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ | 4.86                    | มากที่สุด        |
| 4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                             | 4.89                    | มากที่สุด        |
| รวม                                                         | 4.85                    | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.89$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.86$ ) ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.84$ ) และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.82$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมรายด้าน

(n=233)

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ                                                  | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------|------------------|
| 1. ด้านเวลา                                                                 | 4.55                    | 91.00  | มากที่สุด        |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                  | 4.64                    | 92.80  | มากที่สุด        |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                  | 4.79                    | 95.80  | มากที่สุด        |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                   | 4.85                    | 97.00  | มากที่สุด        |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ<br>ใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด | 4.93                    | 98.60  | มากที่สุด        |
| รวมทั้งหมด                                                                  | 4.75                    | 95.00  | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ นอกจากประเมินระดับความพึงพอใจ และพบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่จะพบว่าคะแนนเฉลี่ยด้านเวลา มีคะแนน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 จึงมีข้อเสนอในการปฏิบัติงาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้บริการให้ทันเวลาที่กำหนด ปรับลดขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว และสะดวกแก่ประชาชน

2. ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ควรมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านต่าง ๆ ช่วยเหลือประชาชนผู้ให้บริการ ให้ได้รับความรวดเร็วในการรับบริการ เสร็จสิ้น ทันตามระยะเวลาที่กำหนด